

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.177
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

Vista la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Richiamata la sentenza del Consiglio di Stato 1442/2010 dell'11/03/2010);

Vista la delibera AGCOM 498/16/CONS;

Visto l' Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.866);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'applicazione di costi di recesso non dovuti nei confronti della società Vodafone Italia X, che per brevità nel prosieguo del presente atto verrà denominata Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nelle fasi successive, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere ricevuto il 26/04/2016, all'interno della fattura AG05061758 dello 08/04/2016 (pag 8), la "Comunicazione importante: modifica delle condizioni del contratto" con cui Vodafone annunciava il passaggio alla fatturazione da mensile ad ogni 4 settimane con possibilità di recedere dal contratto entro 30 giorni senza applicazione di penali;
- di avere inviato raccomandata il 20/05/2016 di "passaggio ad altro operatore per modifica delle condizioni contrattuali";
- di avere ricevuto successiva fattura AG11601514 del 03/08/2016 in cui vengono addebitati "costi di attivazione" per il recesso anticipato. Tale fattura viene regolarmente pagata in quanto il responsabile della telefonia era in ferie;
- di avere successivamente contattato il servizio clienti in data 24/08/2016 e 07/09/2016 facendo presente l'errato addebito e di avere avuto assicurazioni circa un successivo contatto per la definizione della questione;
- di avere inviato raccomandata in data 09/09/2016 con richiesta di restituzione dei "costi di attivazione" erroneamente corrisposti, in assenza di qualsiasi contatto da parte di Vodafone;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- di avere successivamente ricevuto, in data 03/10/2016, una telefonata da Vodafone di comunicazione che non sarebbe stato restituito alcun importo in quanto la raccomandata di recesso per le modifiche contrattuali era stata inviata oltre i trenta i giorni dal ricevimento della fattura e per Vodafone i termini decorrono dalla data di emissione;
- in altre 2 società partecipate (direttamente o indirettamente) dalla Società istante in analoga situazione di invio di raccomandata di recesso a Vodafone, non sono state applicate penali ovvero le penali applicate sono state restituite dietro esplicita richiesta;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) la restituzione di quanto erroneamente corrisposto (euro 1.639,40 + IVA ovvero euro 2.000,07) addebitati nella fattura AG11601514 dello 03/08/2016 a titolo di "costi di attivazione" per il recesso anticipato del contratto.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone nella propria memoria evidenzia l'assoluta correttezza della fattura AG11601514 dello 03/08/2016 in quanto la comunicazione afferente la modifica delle condizioni contrattuali con la possibilità di recedere senza costi entro 30 giorni dalla ricezione della stessa è contenuta nella fattura AG05061758 dello 08/04/2016; tuttavia la raccomandata di disdetta risulta essere stata inviata in data 20/05/2016 e ricevuta da Vodafone il 24/05/2017, quindi ben oltre i 30 giorni previsti per il recesso senza oneri. Nel caso di specie Vodafone rileva che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. L'operatore precisa che l'importo in contestazione è stato richiesto per compensare le eventuali offerte e promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora l'utente mantenga il rapporto contrattuale con lo stesso per almeno 24 mesi garantendo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo, appunto 24 mesi, i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione. Vodafone rileva infine che l'utente è disattivo e presenta un insoluto di euro 292,06.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere integralmente respinte.

- Per quanto concerne la richiesta di restituzione di quanto erroneamente corrisposto a titolo di "costi di attivazione" per il recesso anticipato del contratto, la stessa deve essere respinta. Preliminarmente si rileva che le "Condizioni Generali di contratto per il servizio mobile Vodafone in abbonamento", facilmente reperibili in Internet, vigenti all'epoca della contestazione di parte istante ed applicabili al caso di specie all'art. 12 "Pagamenti e fatturazione" dispongono : ".....Il pagamento sarà richiesto mediante invio, in esemplare unico, anche elettronico, del conto telefonico, che si intende ricevuto dopo 10 giorni dalla sua spedizione all'indirizzo di fatturazione indicato dal cliente, esonerando Vodafone da ogni conseguenza". Nel caso di specie l'operatore pur ribadendo nella propria memoria il ritardo nella trasmissione della raccomandata da parte dell'istante, non specifica quale sia stato il giorno della spedizione del conto telefonico da cui far decorrere il termine per il ricevimento dello stesso (10 giorni) ed il successivo termine di 30 giorni per l'esercizio del diritto di recesso ma si limita ad indicare erroneamente il 24/05/2017 (anziché 24/05/2016) come data di ricezione. Manca quindi la prova che la raccomandata di recesso sia stata inviata in ritardo. Ciò tuttavia non pare rilevare ai fini della definizione della presente controversia. La fattura AG05061758 dello 08/04/2016 citata da parte istante e recante a pag. 8 la "Comunicazione importante: modifica delle condizioni del contratto" con cui Vodafone annunciava il passaggio alla fatturazione da mensile ad ogni 4 settimane così testualmente recita : " Entro trenta giorni dal ricevimento della presente, ha diritto di recedere dal contratto per la sua offerta ricaricabile e/o abbonamento, o di passare ad altro operatore, senza penali, specificando come causale del recesso la modifica delle condizioni contrattuali. In caso di recesso dovrà corrispondere in un'unica soluzione le eventuali rate residue del contributo di attivazione e dei terminali acquistati....." La Comunicazione in argomento disciplina diversamente l'ipotesi delle penali (di cui viene esclusa l'applicazione) e l'ipotesi di rate residue del contributo di attivazione e dei terminali acquistati (di cui viene confermata



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l'obbligatorietà della corresponsione in un'unica soluzione). La debenza dei costi di attivazione in caso di recesso anticipato (che nel caso in esame vengono applicati nella misura di euro 81,97 per ciascuna delle 20 SIM nella fattura AG11601514 del 03/08/2016) è stata ribadita dalla giurisprudenza del Consiglio di Stato (sentenza 1442/2010 dell'11/03/2010). La Giustizia Amministrativa ha reputato legittima la pratica commerciale di subordinare il diritto allo sconto, che il cliente acquisisce sottoscrivendo l'offerta promozionale, alla condizione del mancato esercizio del recesso entro un certo termine – di norma 24 mesi - espressamente accettato dall'utente. Il Consiglio di Stato ha quindi ritenuto che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il "prezzo" che, di fatto, l'utente paga al fine di godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati (cfr delibera AGCOM 498/16/CONS). Nel caso specifico, esaminando la fattura AG05061758 dello 08/04/2016 prodotta dall'operatore e non contestata da parte istante, si rileva che per le seguenti numerazioni:

• 347XXXX721;	• 340XXXX013;
• 335XXXX302;	• 335XXXX299;
• 346XXXX912;	• 346XXXX421;
• 335XXXX420;	• 348XXXX850;
• 335XXXX301;	• 349XXXX400;
• 348XXXX241;	• 388XXXX861;
• 340XXXX405;	• 348XXXX878;
• 335XXXX593;	• 335XXXX678;
• 329XXXX241;	• 338XXXX489
• 340XXXX581;	

era attiva la promozione "Sconto SIM – 14 euro" dal 07/08/2015 mentre sul numero 335XXXX921 era attiva la promozione Zero Extra 2GB 4G dal 26/06/2015.

Dall'esame del dettaglio dei costi riportati nella medesima fattura si rileva che per quanto riguarda le somme fatturate relativamente ai singoli numeri sopra richiamati collegati all'offerta "Sconto SIM – 14 euro" bimestralmente veniva scontato l'importo di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

euro 27,98 (quindi circa 14 euro al mese per ogni utenza). Tenuto conto che alla data in cui è stata ricevuta la comunicazione del recesso di parte istante, ovvero 24/05/2016 mancava oltre un anno dalla scadenza dei 24 mesi del vincolo di durata correlato alle offerte sottoscritte, si ritiene legittima l'applicazione da parte di Vodafone dei "Costi di attivazione" complessivamente ammontanti ad euro 1.639,40 + IVA nella fattura AG11601514 del 03/08/2016 in quanto non si tratta di penali per il recesso né parte istante avrebbe potuto essere esonerato dal pagamento qualora avesse inviato qualche giorno prima la raccomandata per l'esercizio del diritto di recesso. La richiesta di parte istante viene integralmente rigettata.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta integralmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom